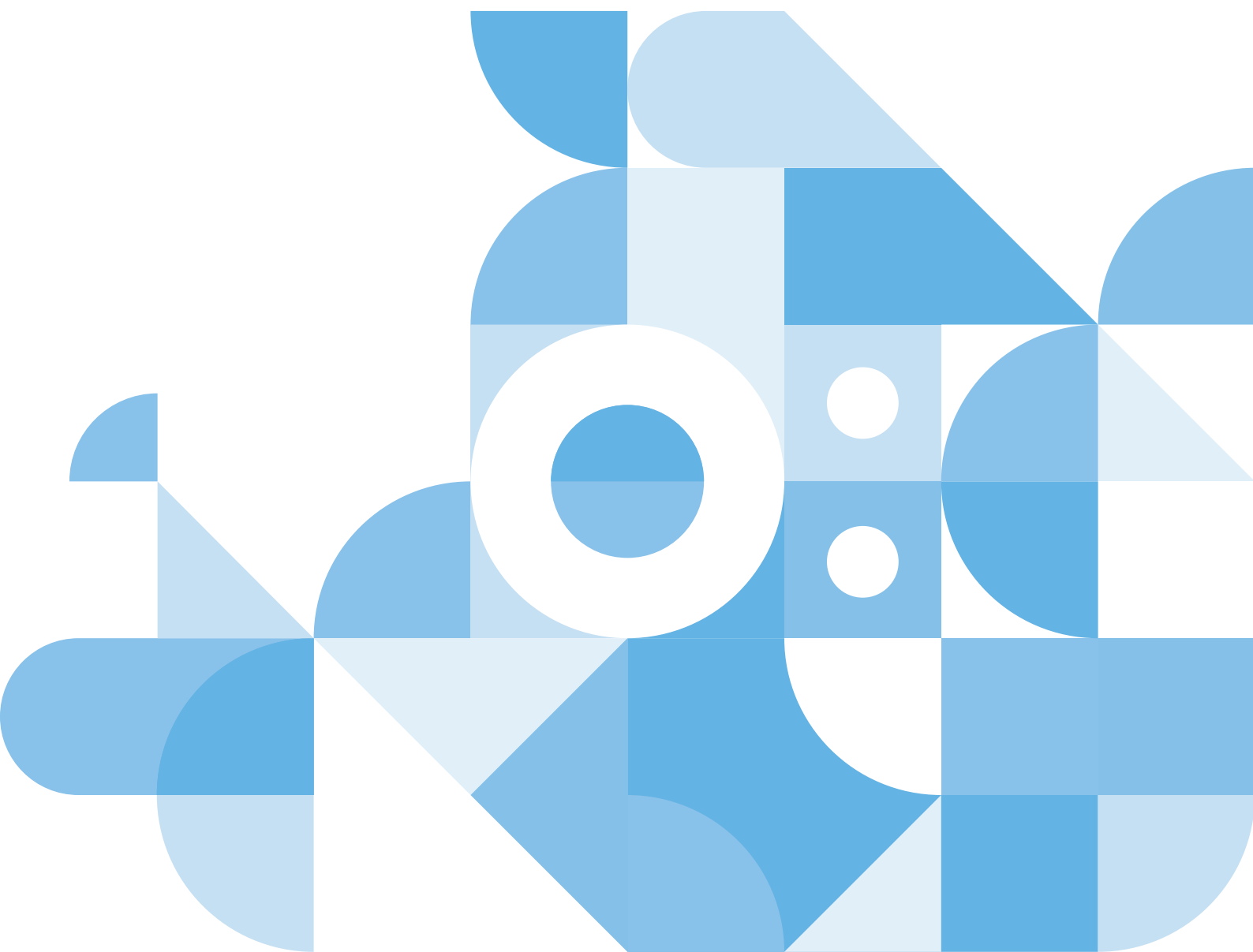


***dourogás***

# **Relatório Anual Qualidade de Serviço**

Dourogás 2025



|                                                                                         |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Introdução</b>                                                                    | <b>3</b> |
| <b>2. Qualidade de Serviço Comercial</b>                                                | <b>3</b> |
| 2.1. Início de atividade da Dourogás                                                    | 3        |
| 2.2. Indicadores Gerais                                                                 | 3        |
| 2.3. Indicadores Individuais                                                            | 4        |
| 2.3.1. Atendimento Presencial                                                           | 4        |
| 2.3.2. Atendimento Telefónico                                                           | 4        |
| 2.3.3. Comunicação de Leituras                                                          | 5        |
| 2.3.4. Pedidos de Informação                                                            | 5        |
| 2.3.5. Reclamações                                                                      | 6        |
| 2.3.6. Visitas Combinadas                                                               | 6        |
| 2.3.7. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | 6        |
| 2.3.8. Compensações                                                                     | 7        |
| 2.3.9. Clientes prioritários                                                            | 7        |
| 2.3.10. Clientes com necessidades especiais                                             | 8        |
| <b>3. Melhoria Contínua</b>                                                             | <b>8</b> |
| 3.1. Incidentes mais significativos                                                     | 8        |
| 3.2. Ações mais relevantes e de verificação                                             | 8        |
| 3.3. Transição Energética                                                               | 8        |

## 1. Introdução

A ERSE, enquanto Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, aprovou a 12 de maio de 2021 a nova versão do Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural (Regulamento n.º 406/2021). Este regulamento define determinadas regras e obrigações que visam assegurar a qualidade dos serviços prestados nos setores previamente mencionados.

A Dourogás Comercial enquanto Comercializadora de Gás Natural, presta serviços no Sistema Nacional de Gás Natural, e de acordo com o RQS deve apresentar anualmente um Relatório da Qualidade de Serviço, no qual se caracteriza e se descreve a qualidade dos serviços prestados no ano ao qual o relatório diz respeito.

O presente relatório refere-se ao ano 2025, ano em que a Dourogás Comercial iniciou a sua atividade como comercializadora após um processo de cisão com a Dourogás Natural. Os clientes domésticos e indústria da Dourogás Natural transitaram para a Dourogás Comercial. Os dados apresentados estão ao abrigo do Regulamento de Qualidade de Serviço aprovado a 20 de dezembro de 2017, pelo Regulamento n.º 629/2017, de acordo com este aumento.

No decorrer deste relatório serão apresentados diversos indicadores referentes às várias temáticas no âmbito da Qualidade de Serviço Comercial, abordando os meios de contacto com o Cliente, bem como a capacidade e qualidade de resposta às solicitações por estes efetuadas.

## 2. Qualidade de Serviço Comercial

O Regulamento de Qualidade de Serviço estabelece um conjunto de indicadores e respetivos padrões mínimos de cumprimento de forma a assegurar uma monitorização e avaliação transversal da qualidade dos serviços prestados. Estes indicadores são definidos de forma a abranger as várias temáticas da Qualidade de Serviço, desde meios de atendimento a clientes disponibilizados, a pedidos de informação e reclamações, comunicações de leituras, restabelecimentos de fornecimento e visitas combinadas ou ainda clientes prioritários e com necessidades especiais. Apesar da comercializadora se designar por Dourogás Comercial, S.A., utilizaremos apenas Dourogás ao longo deste relatório, sendo esta a marca da empresa. São apresentados de seguida estes indicadores, bem como a sua apreciação para o ano 2025.

### 2.1. Apoio/ Preço Energia

A Dourogás Comercial iniciou a sua atividade no segundo trimestre de 2025, na sequência da cisão da Dourogás Natural. No âmbito deste processo, os clientes domésticos e industriais transitaram da Dourogás Natural para a Dourogás Comercial, mantendo as condições contratuais e as ofertas comerciais anteriormente em vigor. Esta transição, bem como as respetivas condições, foi devidamente comunicada aos clientes. Importa ainda salientar que a equipa anteriormente existente na Dourogás Natural se manteve na Dourogás Comercial, assegurando a continuidade operacional e comercial, e assegurando também a qualidade de atendimento já existente.

### 2.2. Indicadores Gerais

Os Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço, definidos pelo RQS, permitem aferir através de um indicador por área o estado geral da Qualidade do Serviço prestado no período em questão. Para tal, este conjunto de indicadores faz-se acompanhar de um respetivo padrão mínimo de cumprimento. Estes padrões, bem como os respetivos indicadores podem-se consultar na seguinte tabela.

| Tema                                                                                    | Padrão |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Atendimento telefónico para comunicação de avarias (setor elétrico)                     | 85%    |
| Atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências (setor do gás natural) | 85%    |
| Atendimento telefónico comercial                                                        | 85%    |
| Pedidos de informação apresentados por escrito                                          | 90%    |
| Resposta a situações de emergência - ORT                                                | 80%    |
| Resposta a situações de emergência - ORD                                                | 85%    |
| Frequência da leitura de equipamentos de medição – Setor elétrico                       | 92%    |
| Frequência da leitura de equipamentos de medição – Setor do gás natural                 | 98%    |

Tabela 1 - Padrões de Qualidade de Serviço

Como se pode comprovar nas tabelas seguintes, os indicadores aplicáveis à Dourogás enquanto Comercializadora do Sector do Gás Natural em 2025, os padrões foram cumpridos, não se verificando nenhuma situação de incumprimento dos padrões regulamentares aplicáveis.

### 2.3. Indicadores Individuais

Complementarmente aos Indicadores Gerais descritos anteriormente e de forma a permitir um maior detalhe na monitorização e avaliação da qualidade do serviço prestado, o Regulamento de Qualidade de Serviço contempla um conjunto de indicadores individuais para cada temática, que descrevem com maior detalhe as várias vertentes respetivas a cada âmbito. De seguida são apresentados estes mesmos indicadores para cada um dos temas aplicáveis.

#### 2.3.1. Atendimento Presencial

De acordo com o ponto 2 do artigo 48.º do RQS e dado que a Dourogás iniciou a sua atividade no ano de 2025, como tal não apresenta valores desde o 4ºT de 2024 até ao 3ºT de 2025 inclusive não foram recebidos mais de 5.000 atendimentos, a Dourogás está dispensada do registo dos tempos de espera dos atendimentos presenciais e da sua respetiva avaliação.

A Dourogás não tem atendimento presencial. Todos os atendimentos são efetuados via telefone e via email, por este motivo não apresenta indicadores neste âmbito.

#### 2.3.2. Atendimento Telefónico

Na tabela que se segue pode observar-se o volume de chamadas observado no ano em análise, onde se verifica um ligeiro aumento de chamadas do 2º trimestre para o 3º trimestre, voltando a reduzir no 4º trimestre. Este aumento e redução justifica-se pelo facto de maior parte dos clientes terem transitados no 2º trimestre para a carteira da Dourogás, principalmente clientes do setor doméstico.

| Designação                                                  | 1ºT | 2ºT  | 3ºT  | 4ºT  | Total |
|-------------------------------------------------------------|-----|------|------|------|-------|
| N.º total de atendimentos telefónicos                       | --- | 1566 | 1638 | 1417 | 4621  |
| N.º de chamadas não atendidas por desistência do utilizador | --- | 67   | 188  | 83   | 338   |
| N.º de chamadas não atendidas por outras causas             | --- | 0    | 0    | 0    | 0     |

Tabela 2 - Indicadores Individuais: Atendimento Telefónico

Dado que a Dourogás não possui um tráfego anual de chamadas superior a 60.000 chamadas, nem possui uma carteira de clientes superior a 100.000 clientes, esta encontra-se fora dos limites de aplicabilidade do Decreto-Lei n.º 134/2009, referente a Call Centers.

A Dourogás disponibiliza ainda um serviço de atendimento telefónico para comunicação de Leituras, de forma a permitir ao cliente facultar autonomamente as suas leituras. Na tabela em baixo pode verificar-se não só a quantidade de comunicações de leitura efetuadas, bem como quantas leituras foram registadas com sucesso e ainda o tempo de espera da comunicação.

| Designação                                                                      | 1ºT | 2ºT  | 3ºT  | 4ºT  | Total |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----|------|------|------|-------|
| Atendimentos telefónicos para comunicação de leituras                           | --- | 79   | 166  | 253  | 498   |
| Desistências no atendimento telefónico para comunicação de leituras             | --- | 24   | 63   | 38   | 125   |
| Total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico                 | --- | 79   | 166  | 253  | 498   |
| Total de leituras comunicadas automaticamente através do atendimento telefónico | --- | 79   | 166  | 253  | 498   |
| Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico, em segundos        | --- | 1483 | 4731 | 4431 | 10645 |

Table 3 - Indicadores Individuais: Atendimento Telefónico para comunicação de leituras

### 2.3.3. Comunicação de Leituras

Para além do serviço de Atendimento Telefónico para comunicação de leituras, a Dourogás disponibiliza outros meios para os clientes efetuarem as suas leituras. Estas podem também ser comunicadas através da internet ou por escrito. Tal como aconteceu nas chamadas verifica-se uma tendência de redução de comunicações de leitura nos clientes do setor doméstico da Dourogás.

| Designação                                                                                   | 1ºT | 2ºT | 3ºT  | 4ºT | Total |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------|-----|-------|
| Comunicação de leituras no atendimento presencial                                            | --- | --- | ---  | --- | ---   |
| Comunicação de leituras através da internet                                                  | --- | 644 | 1055 | 947 | 2646  |
| Comunicação de leituras por sms                                                              | --- | 0   | 0    | 0   | 0     |
| Comunicação de leituras por escrito                                                          | --- | 50  | 52   | 31  | 133   |
| Comunicação de leituras por outros meios (que não os anteriores ou o atendimento telefónico) | --- | 411 | 535  | 519 | 1465  |

Table 4 - Indicadores Individuais: Comunicação de Leituras

### 2.3.4. Pedidos de Informação

Segundo o RQS consideram-se pedidos de informação as comunicações efetuadas pelos clientes que necessitem de algum esclarecimento e que impõe uma necessidade de resposta, excluindo eventuais solicitações de serviço. No decorrer de 2025 foram efetuadas 1772 comunicações deste tipo, todas respondidas num prazo inferior a 15 dias úteis. Pode observar-se na seguinte tabela a dispersão destas comunicações ao longo do ano em análise.

| Designação                                                                                       | 1ºT | 2ºT  | 3ºT  | 4ºT  | Total |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|------|------|-------|
| Pedidos de informação apresentados por escrito recebidos                                         | --- | 386  | 228  | 1158 | 1772  |
| Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos, respondidos num prazo ≤ 15 dias úteis | --- | 386  | 228  | 1158 | 1772  |
| % pedidos de informação respondidos num prazo ≤ 15 dias úteis                                    | --- | 100% | 100% | 100% | 100%  |

Table 5 - Indicadores Individuais: Pedidos de Informação apresentados por escrito

### 2.3.5. Reclamações

| Designação                                            | 1ºT | 2ºT  | 3ºT  | 4ºT  | Total |
|-------------------------------------------------------|-----|------|------|------|-------|
| Reclamações sobre faturação recebidas no trimestre    | --- | 0    | 1    | 0    | 1     |
| Reclamações sobre leituras recebidas no trimestre     | --- | 0    | 1    | 0    | 1     |
| Reclamações sobre rescisões recebidas no trimestre    | --- | 0    | 0    | 0    | 0     |
| Reclamações sobre contratação recebidas no trimestre  | --- | 0    | 2    | 0    | 2     |
| Reclamações sobre área técnica recebidas no trimestre | --- | 0    | 0    | 0    | 0     |
| % reclamações respondidos num prazo ≤ 15 dias úteis   | --- | 100% | 100% | 100% | 100%  |

Table 6 – Temas de Reclamações

No decorrer do ano de 2025, a Dourogás apenas recebeu 4 reclamações, sendo que 25% destas são referentes a faturação. As reclamações foram todas respondidas dentro do prazo regulamentar de 15 dias úteis.

### 2.3.6. Visitas Combinadas

É considerada uma visita combinada uma deslocação pelo operador de rede de distribuição a uma instalação de utilização na qual é necessária a presença do cliente ou do requisitante de ligação à rede, e para a qual é também agendado um intervalo de tempo e uma data para o seu início.

A Dourogás enquanto comercializadora embora não realize estas deslocações, está encarregue do seu agendamento. Na tabela em baixo é possível aferir quantas visitas combinadas foram agendadas através da Dourogás, no ano em análise.

| Designação                   | 1ºT | 2ºT | 3ºT | 4ºT | Total |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----|-------|
| Visitas combinadas agendadas | --- | 6   | 9   | 13  | 28    |

Table 7 - Indicadores Individuais: Visitas Combinadas Agendadas

### 2.3.7. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

No caso de uma interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente, após se encontrar sanada a situação, isto é, após boa cobrança dos montantes em dívida, deve-se proceder ao restabelecimento de fornecimento. Este deverá ser efetuado pelo ORD, no entanto a Comercializadora, neste caso a Dourogás, deverá comunicar atempadamente o operador de rede da necessidade de efetuar esta ação. Estabelece o RQS que esta comunicação deverá ser efetuada num prazo máximo de 30 minutos. Na tabela em baixo é possível confirmar quantas interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente ocorreram, bem como quantas comunicações ao ORD foram efetuadas dentro do prazo regulamentar, para o ano 2025.

| Designação                                                                                              | 1ºT | 2ºT    | 3ºT    | 4ºT   | Total  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|--------|-------|--------|
| Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente                                             | --- | 19     | 48     | 37    | 104    |
| Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS         | --- | 9      | 36     | 29    | 74     |
| Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento                                          | --- | 7      | 31     | 29    | 67     |
| Solicitações expressas dos clientes para restabelecimento urgente do fornecimento                       | --- | 2      | 5      | 0     | 7      |
| Solicitações dos clientes para realização do restabelecimento do fornecimento fora dos prazos previstos | --- | 0      | 0      | 0     | 0      |
| Comunicações aos ORD, que cumpriram o prazo de 30 minutos                                               | --- | 19     | 48     | 37    | 104    |
| Comunicações aos ORD, que excederam o prazo de 30 minutos                                               | --- | 0      | 0      | 0     | 0      |
| Soma dos tempos de realização das comunicações aos ORD, em minutos                                      | --- | 8,17   | 17,23  | 10,37 | 32,77  |
| Montante total de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento             | --- | €84,08 | €210,2 | €162  | €456,3 |

Table 8 - Indicadores Individuais: Restabelecimentos

### 2.3.8. Compensações

Em caso de incumprimento de um prazo regulamentar ou padrão definido no RQS, este mesmo regulamento define que a entidade que incumpriu deve ser compensada monetariamente, estando também os seus valores definidos. Em 2025, existiu um total de 27 compensações, sendo referentes a 20 compensações pagas ao ORD devido a visitas combinadas e 7 compensações recebidas dos clientes devido a visitas combinadas.

### 2.3.9. Clientes prioritários

Clientes prioritários são aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde, fundamentais à comunidade e para os quais uma eventual interrupção do fornecimento possa causar graves disrupções no seu serviço. O RQS estabelece um conjunto de tipificações deste tipo de clientes, que pode ser consultada na seguinte tabela. No final do ano de 2025 a Dourogás possuía 93 clientes prioritários.

| Designação                                                                                    | Total |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados | 11    |
| Forças de segurança                                                                           | 0     |
| Instalações de segurança nacional                                                             | 0     |
| Bombeiros                                                                                     | 5     |
| Proteção civil                                                                                | 0     |
| Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo                      | 0     |
| Instalações penitenciárias                                                                    | 0     |
| Estabelecimentos de ensino básico                                                             | 71    |
| Instalações destinadas ao abastecimento de GN de transportes públicos coletivos               | 0     |
| Outros clientes considerados prioritários                                                     | 4     |

Table 9 - Indicadores Individuais: Clientes prioritários

### 2.3.10. Clientes com necessidades especiais

De acordo com o Regulamento de Qualidade de Serviço, os clientes com necessidades especiais são clientes com:

- ✓ limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão;
- ✓ limitações no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia;
- ✓ limitações no domínio da comunicação oral;
- ✓ limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural.

No final do ano 2025 a Dourogás tinha 1 cliente com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão.

## 3. Melhoria Contínua

### 3.1. Incidentes mais significativos

Em 2025, os incidentes mais significativos com impacto nos clientes de gás natural estiveram associados, por um lado, ao início de atividade da Dourogás Comercial, na sequência do processo de cisão da Dourogás Natural, e, por outro, a constrangimentos operacionais na faturação dos acessos às redes. A entrada em atividade da Dourogás Comercial implicou a transição de clientes e a adaptação de processos internos, num contexto de continuidade contratual e operacional. Paralelamente, verificaram-se constrangimentos imputáveis à Floene na faturação dos acessos às redes, os quais originaram dificuldades na admissão de clientes e perturbações no processo de faturação a clientes já existentes. Estas situações exigiram um acompanhamento permanente, de forma a mitigar os impactos no serviço prestado e a assegurar a normalização progressiva dos processos comerciais e administrativos.

### 3.2. Ações mais relevantes e de verificação

À semelhança dos anos anteriores, em 2025 as ações mais relevantes incidiram na consolidação de processos, procedimentos e metodologias que permitam aferir, com rigor e consistência, o estado da Qualidade de Serviço da Dourogás, assegurando simultaneamente o cumprimento das obrigações regulamentares decorrentes do Regulamento da Qualidade de Serviço.

Neste contexto, a Dourogás tem igualmente vindo a reforçar a sua atuação na área de compliance, mediante o desenvolvimento e implementação de ferramentas internas destinadas a responder de forma mais eficaz às necessidades da empresa neste âmbito. Estas iniciativas têm contribuído para o robustecimento dos mecanismos de controlo, verificação e acompanhamento, promovendo uma melhoria contínua da qualidade de serviço e reforçando a orientação da empresa para a proteção dos interesses dos clientes.

Adicionalmente, a Dourogás encontra-se a desenvolver esforços no sentido de preparar atempadamente a adaptação às alterações que poderão vir a ser introduzidas na sequência da aprovação de regulamentos atualmente em consulta pública, nomeadamente o Regulamento da Qualidade de Serviço, por forma a assegurar uma transição eficiente para as novas obrigações, metodologias de avaliação e modelos de monitorização aplicáveis.

### 3.3. Transição Energética

No âmbito da Transição Energética, a Dourogás tem vindo a demonstrar uma preocupação crescente na identificação e implementação de medidas que contribuam para uma atuação mais sustentável e alinhada com os objetivos de descarbonização. Neste contexto, tem vindo a desenvolver trabalho no sentido de encontrar soluções concretas que respondam aos desafios energéticos atuais, destacando-se, entre essas medidas, a comercialização de biometano a clientes industriais, com o objetivo de promover a redução das emissões de gases com efeito de estufa. Desta forma, a empresa procura apoiar os seus clientes na adoção de alternativas energéticas mais sustentáveis, reforçando simultaneamente o seu compromisso com a transição para uma economia de baixo carbono.